

Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Торгово-экономический институт

Кафедра технологии и организации общественного питания

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

 Т. Л. Камоза

(подпись) (инициалы, фамилия)

« 30 » 06 2017 г.

**БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА**

19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания»  
код и наименование направления подготовки

19.03.04.01 «Технология и организация ресторанного дела»  
профиль

Проект кафе «Блиндаж» на 68 мест  
тема

Руководитель

 18.06.2017  
подпись, дата

доцент, канд. биол. наук  
должность, ученая степень

О. М. Евтухова  
инициалы, фамилия


Выпускник

  
подпись, дата

ИТ-13-1  
группа

Д. С. Михайлова  
инициалы, фамилия

Нормоконтролер

 18.06.2017  
подпись, дата

О. М. Евтухова  
инициалы, фамилия

Красноярск 2017

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
1 Технико-экономическое обоснование .....	5
1.1 Экономико-географическая характеристика района деятельности предприятия.....	5
1.2 Расчет пропускной способности предприятия. Обоснование выбора типа проектируемого предприятия общественного питания и формы обслуживания.....	6
1.3 Обоснование режима работы предприятия. Определение количества питающихся.....	8
1.4 Расчет дневной производственной программы.....	9
1.5 Определение источников продовольственного снабжения сырьем, полуфабрикатами и товарами, реализуемыми без переработки.....	10
2 Технологический раздел.....	12
2.1 Производственная программа проектируемого предприятия.....	12
2.2 Расчет складских помещений.....	17
2.2.1 Расчет потребности сырья и покупных товаров.....	17
2.2.2 Расчет площади кладовой сухих продуктов.....	18
2.2.3 Расчет площади охлаждаемых камер и кладовых.....	19
2.3 Расчет заготовочных цехов.....	23
2.3.1 Расчет мясо-рыбного цеха.....	23
2.3.2 Расчет овощного цеха.....	30
2.4 Расчет доготовочных цехов.....	41
2.4.1 Расчет горячего цеха.....	41
2.4.2 Расчет холодного цеха.....	56
2.5 Расчет мучного цеха.....	63
2.6 Расчет моечной столовой посуды.....	77
2.7 Расчет моечной кухонной посуды.....	79
2.8 Расчет сервис-бара.....	81
2.9 Расчет раздаточной.....	82
2.10 Расчет торговой группы помещений.....	82
2.11 Расчет помещений для посетителей.....	83
2.12 Расчет административно-бытовых помещений.....	83
2.13 Расчет технических помещений.....	83
3 Организационный раздел.....	84
3.1 Производственная инфраструктура предприятия.....	85
3.2 Организация работы складских помещений.....	85
3.3 Организация производства.....	86
3.4 Организация обслуживания.....	92
3.5 Прогрессивные технологии и специальные формы обслуживания.....	95
4 Научно-исследовательский раздел.....	98
4.1 Характеристика сырья, используемого для приготовления фирменного блюда.....	98
4.2 Разработка технологической карты фирменного блюда.....	99

4.2.1 Разработка проекта технологической карты фирменного блюда «Блин «Загадка».....	99
4.3 Отработка рецептуры и технологии разработанного фирменного блюда «Блин «Загадка».....	100
4.4 Составление схемы технологического процесса производства фирменного блюда «Блин «Загадка».....	101
4.5 Контроль качества разработанного фирменного блюда «Блин «Загадка».....	101
4.5.1 Органолептический контроль качества разработанного фирменного блюда «Блин «Загадка».....	101
4.5.2 Лабораторный контроль качества фирменного блюда «Блин «Загадка».....	103
4.5.3 Определение микробиологических показателей и гигиенических нормативов для разработанного фирменного блюда «Блин «Загадка».....	104
4.6 Расчет пищевой и энергетической ценности фирменного блюда «Блин «Загадка».....	105
4.7 Разработка нормативно-технологической документации на фирменное блюдо «Блин «Загадка».....	106
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	107
СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	108
ПРИЛОЖЕНИЕ А. Расчет сырья и покупных товаров.....	112
ПРИЛОЖЕНИЕ Б. Расчет технологического оборудования.....	121
ПРИЛОЖЕНИЕ В. Состав и площадь помещений.....	132
ПРИЛОЖЕНИЕ Г. Проект технологической карты.....	134
ПРИЛОЖЕНИЕ Д. Акт отработки рецептуры фирменного блюда и технологии приготовления.....	135
ПРИЛОЖЕНИЕ Е. Технологическая схема приготовления фирменного блюда «Блин «Загадка».....	137
ПРИЛОЖЕНИЕ Ж. Расчет пищевой ценности сырьевого набора и готового фирменного блюда «Блин «Загадка».....	138
ПРИЛОЖЕНИЕ И. Техничко-технологическая карта блюда «Блин «Загадка».....	139

## ВВЕДЕНИЕ

Общественное питание – это вид деятельности, связанный с производством, переработкой, реализацией и организацией потребления продуктов питания и оказанием услуг населению.

В Красноярске, все больше начинают иметь спрос сети мелких и средних кафе, закусочных, баров и ресторанов, которые располагаются рядом с друг другом, тем самым создавая конкуренцию на рынке общественного питания. Чтобы оставаться конкурентоспособным и развивающимся предприятием нужно выполнять необходимые условия для повышения качества обслуживания и расширения ассортимента блюд.

Предприятия общественного питания могут работать на сырье или полуфабрикатах, быть в системе управления структурного образования или самостоятельными с любой формой собственности.

Открытие кафе «Блиндаж», где фирменным блюдом является блин «Загадка», будет актуально и целесообразно для Красноярска, так как блины – это русское национальное блюдо, которое пришло в наши дома из глубины веков. В старину, пожалуй, никакое другое блюдо русской кухни не могло сравниться по популярности с блинами. Они просты в приготовлении, но и очень разнообразны в своем ассортименте, а сытность обуславливает высокий спрос на данный продукт.

Кафе «Блиндаж» - это то место, где гости могут отдохнуть от городской суеты, насладиться русской кухней и полакомиться вкуснейшими, нежными блинчиками с разнообразными вариациями начинок и способов подачи. Посетители кафе могут отвлечься от своих дел, разгадывая картину на блине «Загадка» с персонажами из фильмов, поэтами, музыкантами, а для детей - с персонажами из мультфильмов, сказок. Правильные ответы можно будет узнать у официанта, который обслуживал данных гостей.

## 1 Технико-экономическое обоснование

### 1.1 Экономико-географическая характеристика района деятельности предприятия

Характеристика района деятельности предприятия позволяет определить основные направления специализации промышленности и связанный с ней основной контингент питающихся, уровень развития общественного питания, торговли.

Проектируемое кафе «Блиндаж» на 68 мест предполагается разместить в центре Свердловского района города Красноярска по ул.60 лет Октября 45/5, в непосредственной близости от администрации района, центрального парка района (где проводятся ярмарки), а также на параллельной улице находится железнодорожная станция «Енисей». Располагается предприятие в отдельно стоящем здании.

Свердловский район имеет небольшое количество предприятий общественного питания, что обуславливает наличие и увеличение целевой аудитории и, как следствие, выгодность места расположения предприятия, за счет гуляющих семей в парке, в торговом комплексе, работников администрации, медицинского центра и других организаций, находящихся вблизи предприятия. Из этих факторов планируется 3 случайных гостя на 1 постоянного.

Неразвитость индустрии питания на данной территории, хороший прогноз развития инфраструктуры и высокая концентрация целевой аудитории делают это место хорошей площадкой для позиционирования разрабатываемого предприятия общественного питания.

Расчет потенциального контингента потребителей проектируемого предприятия общественного питания представлен в таблице 1.1.

Таблица 1.1 - Расчёт потенциального контингента потребителей проектируемого общедоступного предприятия общественного питания

Наименование объектов в радиусе до 500 м от проектируемого предприятия	Адрес	Количество проживающих, работающих, учащихся	Режим работающих объектов	Время обеденных перерывов на объектах
Администрация Свердловского района	ул. 60 лет Октября 46	500	09 <sup>00</sup> -18 <sup>00</sup>	13 <sup>00</sup> -14 <sup>00</sup>
«Енисей» торговый центр	ул. 60 лет Октября 48	400	08 <sup>00</sup> -24 <sup>00</sup>	скользящее
Административное здание, телеканал «Афонтово»	пер. Афонтовский 7	200	08 <sup>30</sup> -18 <sup>00</sup>	скользящее
Организации и офисы	ул. ул. 60 лет Октября	600	07 <sup>00</sup> -0 <sup>00</sup>	скользящее

## Окончание таблицы 1.1

Наименование объектов в радиусе до 500 м от проектируемого предприятия	Адрес	Количество проживающих, работающих, учащихся	Режим работающих объектов	Время обеденных перерывов на объектах
«Три сердца» медицинский центр	ул. 60 лет Октября 50	100	08 <sup>00</sup> -20 <sup>00</sup>	скользящее
Женская консультация №1, родильный дом №2	ул. 60 лет Октября 56	100	07 <sup>30</sup> -19 <sup>00</sup>	скользящее
Жилой комплекс		около 3000		
Итого		4900		

Список предприятий общественного питания, действующих в зоне проектируемого предприятия, представлен в таблице 1.2.

Таблица 1.2 - Список предприятий общественного питания, действующих в зоне проектируемого предприятия общественного питания

Наименование действующих предприятий общественного питания	Адрес	Количество мест	Режим работы	Форма обслуживания	Характеристика предприятия
«РОЛЛ & FILS», суши-бар, японская кухня	ул. 60 лет Октября 48	70	10 <sup>00</sup> -22 <sup>00</sup>	самообслуживание	сырье, полуфабрикаты
«Филипушки», кафе, китайская, японская кухня	ул. 60 лет Октября 48	-	10 <sup>00</sup> -22 <sup>00</sup>	самообслуживание	сырье, полуфабрикаты
«Дуэт», кафе восточная, европейская, русская кухня	ул. Сверд-ловская 33 б	100	вс-чт 14 <sup>00</sup> -02 <sup>00</sup> пт-сб 17 <sup>00</sup> -05 <sup>00</sup>	официантами	сырье
Итого		170			

В зоне проектируемого предприятия работает 3 предприятий общественного питания с общим количеством посадочных мест равным 170.

## 1.2 Расчет пропускной способности предприятия. Обоснование выбора типа проектируемого предприятия общественного питания и формы обслуживания

Пропускная способность предприятия определяется количеством мест в зале. Общую потребность города в предприятиях общественного питания на расчетный срок и первую очередь строительства определяют в соответствии с

нормативами развития сети общественных предприятий общественного питания на 1 000 жителей.

Метод расчета по нормативам мест на 1 000 человек является универсальным и используется для определения количества мест в обеденных залах всех типов доготовочных и работающих на сырье предприятий. Расчет ведется по формуле

$$P = \frac{N \times P_H}{1000}, \quad (1.1)$$

где  $P$  – необходимое количество мест;

$N$  – численность жителей населенного пункта, предприятий, организаций или учреждений, чел.;

$P_H$  – норма мест на 1000 человек [26].

$$P = \frac{4900 \times 28}{1000} = 137 \text{ (мест)}$$

Удельный вес мест в кафе, как на первую очередь, так и на расчетный срок составляет 40-45 %.

Если в данном районе есть подобный тип предприятия (таблица 1.2), то определяется степень обеспеченности местами для данных предприятий по формуле

$$C = \frac{P_{\text{ф}}}{P} * 100\%, \quad (1.2)$$

где  $P_{\text{ф}}$  – фактическое число мест в общедоступной сети предприятий общественного питания;

$P$  – необходимое число мест в общедоступной сети предприятий общественного питания по нормативу [26].

$$C = \frac{100}{137} * 100\% = 73\%$$

При обосновании типа общедоступного предприятия общественного питания учитывается наличие действующей сети, профиля предприятия, предполагаемый контингент потребителей и рекомендуемое примерное соотношение между основными типами предприятий в разных районах города. Степень обеспеченности местами для предприятий подобного типа составляет 73%, поэтому целесообразно разработка и осуществление данного проекта.

В данном предприятии используется индивидуальный метод обслуживания официантами.

### 1.3 Обоснование режима работы предприятия. Определение количества питающихся

Количество потребителей может быть определено на основе графика загрузки зала или оборачиваемости мест в течение дня.

При определении количества потребителей по графику загрузки зала основными данными для составления графика являются: режим работы предприятия; оборачиваемость места в зале в течение данного часа; процент загрузки зала по часам его работы и вместимость зала (заданная величина).

Количество потребителей, обслуживаемых за 1 час работы предприятия, определено по формуле

$$N_r = \frac{P \times \varphi \times X}{100}, \quad (1.3)$$

где  $N_r$  - количество потребителей, обслуживаемых за 1 час работы [26];

$P$  - вместимость зала [21];

$\varphi$  - оборачиваемость места в зале в течение данного часа [26];

$X$  - процент загрузки зала в данный час, % [26].

Расчеты представлены в таблице 1.3.

Таблица 1.3 - График загрузки зала кафе «Блиндаж»

Часы работы зала	Оборачиваемость мест в зале за 1 час, $f$	Процент загрузки зала, %, $X$	Количество потребителей за 1 ч работы, чел, $N_r$
10 - 11	1,5	30	31
11 - 12	1,5	40	41
12 – 13	1,5	90	92
13 – 14	1,5	90	92
14 – 15	1,5	100	102
15 – 16	1,5	90	92
16 – 17	1,5	50	51
Итого за день			501
17 – 18	0,5	30	10
18 – 19	0,5	60	20
19 – 20	0,5	60	20
20 – 21	0,5	90	31
21 – 22	0,5	60	20
22 – 23	0,5	60	20
Итого за вечер			121
Итого			622

В зале кафе численность потребителей за день составляет 622 человек.



## 1.4 Расчет дневной производственной программы

Исходными данными для расчетов являются: количество потребителей; коэффициент потребления блюд.

Плановый выпуск продукции определяется по формуле

$$Q = N \times m, \quad (1.4)$$

где N- плановое количество блюд, реализуемых за час в торговом зале;  
m - коэффициент потребления блюд, реализуемых в среднем на одного потребителя [26].

Данные расчета сведены в таблицы 1.4 и 1.5.

Таблица 1.4- Расчет коэффициентов потребления блюд

Блюда	Процентное соотношение блюд, %		Коэффициент потребления блюд, m	
	день	вечер	день	вечер
Холодные блюда и закуски	35	40	0,87	1,1
Супы	5	-	0,23	-
Вторые блюда	40	40	1	1
Сладкие блюда и горячие напитки	20	20	0,4	0,4
Итого	100	100	2,5	2,5

Таблица 1.5 - Расчет дневной производственной программы предприятия в групповом ассортименте

Часы работы	Плановое количество посетителей	Плановый выпуск продукции в групповом ассортименте				
		холодные блюда	супы	вторые блюда	сладкие блюда и горячие напитки	итого
		коэффициент потребления блюд				
	обед	0,87	0,23	1	0,4	2,5
	ужин	1,1	-	1	0,4	2,5
реализация блюд по часам						
10-11	31	27	7	31	12	78
11 - 12	41	36	9	41	16	102
12 - 13	92	80	21	92	37	230
13 – 14	92	80	21	92	37	230
14 – 15	102	89	24	102	41	255
15 – 16	92	80	21	92	37	230
16 – 17	51	44	12	51	20	127
За день	501	436	115	501	200	1252
17 – 18	10	11	-	10	4	25
18 - 19	20	22	-	20	8	50
19 - 20	20	22	-	20	8	50
20 - 21	31	34	-	31	12	78

## Окончание таблицы 1.5

Часы работы	Плановое количество посетителей	Плановый выпуск продукции в групповом ассортименте				
		холодные блюда	супы	вторые блюда	сладкие блюда и горячие напитки	итого
		коэффициент потребления блюд				
	обед	0,87	0,23	1	0,4	2,5
	ужин	1,1	-	1	0,4	2,5
реализация блюд по часам						
21 – 22	20	22	-	20	8	50
22 -23	20	22	-	20	8	50
За вечер	121	133	-	121	48	302
Итого за весь день	622	569	115	622	248	1554

Расчетное количество блюд за день в кафе «Блиндаж» составляет 1554 блюд.

### 1.5 Определение источников продовольственного снабжения сырьем, полуфабрикатами и товарами, реализуемыми без переработки

Исходя из планируемого месторасположения проектируемого предприятия, определяются наиболее выгодно расположенные источники снабжения: продовольственные базы, предприятия пищевой промышленности, заготовочные предприятия. Материалы оформлены в таблице 1.6.

Таблица 1.6 – Источники продовольственного снабжения проектируемого предприятия общественного питания

Наименование источников снабжения	Наименование групп товаров	Частота завоза
ООО «Владелита»	Рыба охлажденная Мясо охлажденное Птица охлажденная Яйцо Морепродукты охлажденные	1 раз в неделю 2 раза в неделю 4 раза в неделю 2 раза в неделю 2 раза в неделю
ООО «Айсберг»	Фрукты Овощи Зелень Грибы свежие	4 раза в неделю 4 раза в неделю 4 раза в неделю 2 раза в неделю
ООО «Молторг»	Молочные продукты Молоко Сыры	4 раза в неделю Каждый день 1 раз в неделю
ООО «Хладко»	Мороженое	3 раза в неделю
ООО «Континент»	Бакалея Консервация	1 раз в неделю 3 раза в месяц

Окончание таблицы 1.6

Наименование источников снабжения	Наименование групп товаров	Частота завоза
ООО «Новалюкс»	Масло растительное	1 раз в неделю
ООО «Мёд Сибири»	Мед	3 раза в 2 недели
ООО «DolceRosa»	Топпинги	1 раз в неделю
ООО «Хорошая компания»	Мясная гастрономия	3 раза в 2 недели
ООО «Делси»	Рыбная гастрономия	3 раза в 2 недели
ИП «Свинюшкино»	Субпродукты охлажденные (легкие, сердце, почки)	1 раз в неделю

### 3 Организационный раздел

Разрабатываемый проект предприятия предполагает создание специализированного заведения общественного питания, а именно кафе на 68 мест, которое будет включать производство и реализацию блинов «Загадка», блинов и блинчиков, а также холодных закусок, салатов, супов, вторых горячих блюд и мучных изделий.

Кафе «Блиндаж» будет находиться в помещении на условиях аренды, а также оно будет оборудовано пожарной безопасностью и будет находиться под охраной агентства «Атлант».

Неразвитость индустрии питания на данной территории, хороший прогноз развития инфраструктуры и высокая концентрация целевой аудитории делают это место хорошей площадкой для позиционирования разрабатываемого ПОП.

Название предприятия вызывает исключительно положительные ассоциации, легко запоминается, не имеет аналогов в городе. Слово «блиндаж» означает временное укрытие, что подразумевает защиту, теплоту и уют, а также в него входит слово «блин», которое говорит о основном аспекте предприятия. Название предприятия несомненно вызовет приятные ассоциации у большинства людей. Название данного заведения создано путем специального метода нейминга – ассоциативный, который предполагает использование ассоциативных слов, связанных с объектом нейминга. А также был использован эмоциональный и психологический критерий выбора названия, которое имеет скрытое послание к физиологическому появлению аппетита.

Данное предприятие будет принадлежать к среднему ценовому сегменту. Учитывая данную характеристику и высокие вкусовые качества блинов «Загадка», блинов и блинчиков, кафе будет ориентировано на широкий спектр категорий людей. Но учитывая географическое и социально-экономическое направление посетителей предприятия, будет целесообразно установить средний чек суммой 500 р.

В данном предприятии используется индивидуальный метод обслуживания. Индивидуальная форма обслуживания официантами имеет следующие особенности: за каждым официантом закрепляют несколько столов (мест), и он выполняет все элементы техники обслуживания (прием заказа, с сервировки стола, подачи блюд и напитков, расчет с потребителями, сбора посуды). При заказе блинов «Загадка» официант помечает у себя изображенного персонажа, по просьбе гостей, либо при расчете официант узнает отгадку гостей и говорит правильную, в дополнение узнает о их мнении о кафе, тем самым устанавливая обратную связь с гостями.

#### *Структура управления предприятием*

Руководит блинной директор, ему подчиняются бухгалтер, логист, шеф-повар. Шеф-повару подчиняются в свою очередь повара, администратор, грузчики и мойщики. Также грузчики подчиняются логисту. Официанты и бармены выполняют поручения администратора, а также уборщики.

### **3.1 Производственная инфраструктура предприятия**

Проектируемое кафе является предприятием с полным производственным циклом.

В состав кафе входят следующие группы помещений.

Складская. Состоит из: охлаждаемых камер (мясо-рыбной; молочно-жировой; фруктов, зелени, овощей и напитков); кладовой сухих продуктов; кладовой и моечной инвентаря. Складские помещения имеют удобную взаимосвязь с производственными помещениями.

Производственная. Состоит из: сервис-бара, горячего цеха, холодного цеха, мучного цеха, мясо-рыбного цеха, овощного цеха, моечных столовой и кухонной посуды, раздаточной. Горячий цех имеет удобную взаимосвязь с холодным цехом, моечными столовой и кухонной посуды и раздаточной.

Торговая. Состоит из: вестибюля, гардероба, туалетной комнаты, общего зала. Торговая группа помещений имеет удобную взаимосвязь с производственными помещениями.

Административно-бытовая. Состоит из: кабинета директора, бухгалтерии, помещения персонала, гардероба для персонала и официантов, уборных, бельевой. Административно-бытовая группа помещений имеет непосредственную взаимосвязь с торговыми помещениями.

Предприятие имеет бесцеховую структуру производства, название цехов являются условными, лишь разграничивают некоторые технологические процессы и операции, с учетом требований санитарии.

### **3.2 Организация работы складских помещений**

Складская площадь спланирована компактно, для каждого товара выделен участок, отвечающий размеру и характеру продукции. Продукты хранятся в таре на подтоварниках, стеллажах в пределах допустимых сроков хранения и при строго определенных условиях. При хранении продуктов принимается во внимание допустимость товарного соседства. Остро пахнущий товар не хранят с продуктами, легко воспринимающими запахи. Не хранят совместно сырье и готовые кулинарные изделия. Оборудование рационально размещено с учетом необходимой площади для проездов, проходов и перемещения грузов. Транспортировка сырья и полуфабрикатов из загрузочных в кладовые и охлаждаемые камеры осуществляется без пересечения потоков сырья, полуфабрикатов, тары по кратчайшим маршрутам с максимальной возможной механизацией трудоемких работ.

Подъезд транспорта и разгрузка товаров осуществляются со стороны хозяйственного двора. Для приемки грузов оборудованы разгрузочные площадки. Охлаждаемые камеры размещены единым блоком.

Все складские помещения содержатся в чистоте. Температура, влажность воздуха и крайность его обмена соответствуют режимам хранения. В кладовой овощей, мясо-рыбной камере, молочно-жировой камере, камере для хранения

фруктов, зелени, овощей и напитков применяется искусственное освещение. В кладовой сухих продуктов, кладовой и моечной тары, кладовой инвентаря естественное освещение, соответствует норме искусственного освещения 20 Вт на 1 м<sup>2</sup>.

Охлаждаемые камеры размещены вдали от горячего и мучного цеха для сохранения температурного режима. Стены в складских помещениях защищены от проникновения грызунов и покрашены масляной краской на высоту 1,8 м, а стены охлаждаемых камер – облицованы глазурованной плиткой для систематической влажной уборки. Полы обеспечивают безопасное и удобное передвижение грузов, людей и транспортных средств, прочные, влагонепроницаемые, без пустот и выбоин. Пороги отсутствуют.

Ширина коридоров для складских помещений 1,5м. Ширина дверей 1,4 м в неохлаждаемых кладовых, в охлаждаемых камерах – 0,9 м.

Для хранения сухих продуктов складские помещения оборудованы ларями, стеллажами, подтоварниками, торговыми весами и конторским столом. Эти кладовые предназначены для хранения продуктов с небольшой влажностью – муки, крупы, сахара и т.д. В охлаждаемых камерах молочно-жировые продукты хранят в таре. Хлеб хранят в холодном цехе, в хорошо вентилируемом шкафу, который после отпуска партий обязательно промывают. Кладовая для хранения овощей и картофеля оборудована подтоварником.

Систематически проводятся санитарные дни, плановые проверки товаров с учетом сроков их хранения, борьба с вредителями. Установлены термометры для соблюдения температурного режима. При отпуске товаров применяют различные приспособления и инструменты: совки для круп, муки и сахара, лопата деревянная для картофеля, и т.д.

Применяется несколько способов хранения сырья и укладки продуктов:

- стеллажный – продукция хранится на полках, стеллажах, в шкафах; макаронные изделия, специи, приправы, консервы;
- ящичный – продукция хранится в ящиках: плоды, овощи, яйца;
- штабельный – продукция хранится на подтоварниках: мука, сахар, соль;

Отпуск продукции на производство осуществляется по требованиям-накладным, подписанным руководителем предприятия, старшим бухгалтером, заведующим складом и заведующим производством. При получении продуктов со склада проверяется их соответствие требованию-накладной по ассортименту, массе и качеству.

### **3.3 Организация производства**

Для производства продукции или выполнения той или иной стадии технологического процесса на предприятии организованы следующие цеха:

- заготовочные (овощной, мясо-рыбный);
- доготовочные (горячий, холодный);
- специализированный (мучной).

В каждом цехе организованы технологические линии. Технологической линией называется участок производства, оснащённый необходимым оборудованием для определённого технологического процесса.

На данном предприятии установлена бесцеховая структура, при которой для разграничения различных технологических процессов по видам обрабатываемого сырья и способам кулинарной обработки цеха выделяются условно.

Важным фактором успешной работы цехов является правильная организация рабочих мест. На предприятии с бесцеховой структурой производства организованы универсальные рабочие места, где осуществляется несколько неоднородных технологических операций. В каждом производственном цехе организованы несколько рабочих мест, расположенных по ходу технологического процесса.

Производственные помещения расположены в кафе в наземных этажах. Высота помещений не менее 3,3 м. Стены на высоту 1,8 м от пола облицованы керамической плиткой, остальная часть покрыта клеевой краской, что улучшает условия санитарной обработки. В производственных помещениях создан оптимальный микроклимат (температура, влажность, скорость движения воздуха). Оптимальная температура в заготовочном и холодном цехах 16-18 С°, а в горячем 23-25 С°. Относительная влажность воздуха в цехах 60-70 %. Данные микроклиматические условия в кафе создаются путем устройства приточно-вытяжной вентиляции. В цехах предусмотрено естественное освещение, для снижения утомляемости работников и предотвращения травматизма. Производственные помещения имеют подводку горячей и холодной воды к моечным - ваннам, электрокипятильникам, пищеварочным котлам. Канализация обеспечивает удаление сточных вод при эксплуатации ванн, пищеварочных котлов [29].

#### *Организация работы овощного цеха*

В кафе овощной цех расположен неподалеку от кладовой овощей, холодным и горячим цехами. Технологический процесс обработки овощей состоит из сортировки, мытья, очистки, доочистки после механической очистки, промывания, нарезки. Рабочие места оснащены инструментами, инвентарём для выполнения определенных операций.

В соответствии с технологическим процессом в цехе организовано три рабочих места.

Первое рабочее место организовано для очистки картофеля и корнеплодов, доочистки и промывания их. На рабочем месте установлены две моечные ванны ВМ ¼ оцс, картофелечистка FAMA FP101E, подтоварник ПТ-606/3, стеллаж стационарный ТЕХНО-ТТ СР-20/1506 ц, стол производственный CRYSRI СРП 1500/600/СРП Ц Э оц [2].

Второе рабочее место организовано для нарезки овощей. Рабочее место оборудовано производственным столом CRYSRI СРП 1500/600/СРП Ц Э оц, овощерезательной машиной ROBOT COUPE CL30 Bistro, стеллажом

передвижным CRYMRI CK 1000/500 нерж, весами настольными CAS SW-1-10 [2].

Третье рабочее место для нарезки фруктов. Рабочее место оборудовано производственным столом CRYMRI CПП 1500/600/СПП Ц Э оц, весами настольными CAS SW-1-10 [2].

Работу овощного цеха организует заведующий производством. В цехе работают один чистильщицовой 2-го разряда. Режим работы овощного цеха односменный.

Согласно план-меню заведующий производством составляет график выпуска овощных полуфабрикатов партиями в зависимости от сроков реализации блюд в течение дня и сроков хранения полуфабрикатов.

В конце рабочего дня заведующий производством составляет отчет о количестве израсходованного сырья и выпущенных полуфабрикатах.

#### *Организация работы мясо-рыбного цеха*

Мясо-рыбный цех непосредственно связан с холодным и горячим цехами, где завершается технологический процесс приготовления пищи, моечной кухонной посуды.

В мясо-рыбном цехе организованы отдельные участки для обработки мяса, птицы и рыбы.

На первом участке для обработки мяса организовано рабочее место для обработки крупнокусковых полуфабрикатов и приготовления порционных и мелкокусковых полуфабрикатов. На рабочем месте установлены производственный стол CRYMRI CПП 1500/600/СПП Ц Э оц, производственный стол для обработки субпродуктов CRYMRI CПП 1000/600/СПП Ц Э оц ванна моечная ТЕХНО-ТТ ВМП 2/5 эВМП-6-1-5 РЧ, настольные весы CAS SW-1-10, имеется мясорубка GASTRORAG TC 12 LUX [2].

На втором участке для обработки птицы организовано рабочее место для разделки птицы и приготовления полуфабрикатов из нее. Изготавливают полуфабрикаты из птицы на производственном столе CRYMRI CПП 1500/600/СППЦ Э оц [2].

На третьем участке для обработки рыбы организуют рабочее место для потрошения рыбы и приготовления порционных полуфабрикатов. На рабочем месте размещены ванна моечная ТЕХНО-ТТ ВМП 2/5 эВМП-6-1-5 РЧ, производственный стол CRYMRI CПП 1500/600/СППЦ Э оц, настольные весы CAS SW-1-10, разделочные доски. Кроме того, в цехе установлен холодильный шкаф POLAIR ШХ-0,7 (СМ107-S) для хранения и охлаждения полуфабрикатов, раукомойник ТЕХНО-ТТ ВМ 12/302, стеллаж передвижной CRYMRI CK 1000/500 нерж. [2].

В мясо-рыбном цехе работают два человека. Общее руководство мясо-рыбным цехом осуществляется заведующим производством. Он выделяет бригадира цеха повара 5 разряда. Бригадир осуществляет контроль за ходом технологического процесса, нормами расхода сырья и выхода полуфабрикатов. Повар 4 разряда разделяет рыбу и птицу, нарезает мясо, осуществляет разруб туш мяса, обвалку частей и выделение крупнокусковых полуфабрикатов.



### *Организация работы холодного цеха*

Холодный цех предназначен для приготовления и порционирования холодных блюд и закусок, сладких блюд. Холодный цех располагается в одном из наиболее светлых помещений. Цех имеет удобную связь с горячим цехом, раздачей, моечной столовой посуды.

В холодном цехе устанавливают механическое, холодильное и немеханическое оборудование, которое сгруппировано в соответствии с расположением рабочих мест. Рабочие места в цехе расположены по направлению технологической линии. В холодном цехе выделяют следующие технологические линии:

- приготовление холодных блюд и закусок;
- приготовление сладких блюд и напитков.

На этих линиях организованы рабочие места. Первое место для нарезки сырых и вареных овощей, заправки, порционирования и оформления салатов. На рабочем месте установлен стол со встроенной моечной ванной ТЕХНО-ТТ ВМ-32/456 Л нерж, стол производственный CRYSRI СРП 1500/600/СРПЦ Э оц, весы настольные CAS SW-1-10, а также холодильный шкаф ШКХ-400М и стеллаж передвижной CRYSRI СК 1000/500 нерж. [2].

Второе рабочее место организовано для порционирования сладких блюд и напитков. На рабочем месте установлен производственный стол CRYSRI СРП 1500/600/СРП Ц Э оц, весы настольные CAS SW-1-10, рукомойник ТЕХНО-ТТ ВМ 12/302, также установлен комбайн ROBOT COUPE R2.[2].

Третье рабочее место для нарезки хлеба. Оборудовано шкафом для хранения хлеба ШРХ-6-1 РН и производственным столом CRYSRI СРП 1000/600/СРПЦ Э оц. [2].

Повара холодного цеха работают по ступенчатому графику. Общее руководство цехом осуществляется заведующим производством.

В цехе работают 2 человека: повар 4 разряда и повар 5 разряда. Первый занимается приготовлением сладких блюд и напитков, второй занимается приготовлением наиболее сложных блюд и их оформлением.

По окончании рабочей смены повара отчитываются за количество использованных продуктов и реализованных блюд. В конце рабочего дня составляется отчет о реализации блюд за день.

### *Организация работы горячего цеха*

Горячий цех является основным цехом предприятия общественного питания, в котором завершается технологический процесс приготовления пищи: осуществляется тепловая обработка продуктов и полуфабрикатов, приготовление супов, соусов, гарниров, вторых блюд, а также производится тепловая обработка продуктов для холодных и сладких блюд. Из горячего цеха готовые блюда поступают непосредственно в раздаточные для реализации потребителю.

Горячий цех имеет удобную взаимосвязь с холодным цехом, раздачей, залом и помещением заведующего производством. Рядом с горячим цехом располагается моечная кухонной и столовой посуды. В средней части цеха в одну линию установлено тепловое оборудование, а по обеим сторонам от него расположены рабочие места для подготовки продуктов к тепловой обработке. Производственная программа горячего цеха определяется план-меню.

Горячий цех подразделяется на два специализированных подразделения: суповое и соусное. В суповом отделении осуществляется приготовление бульонов и первых блюд, в соусном – приготовление вторых блюд, гарниров, соусов, горячих напитков, фаршей для пирожков. Кроме того, в горячем цехе осуществляется тепловая обработка продуктов питания для приготовления холодных и сладких блюд.

В суповом отделении организуются два рабочих места:

- по приготовлению бульонов;
- по приготовлению первых блюд.

Оборудование в суповом отделении установлено на двух линиях. В линии теплового оборудования установлена плита Abat ЭПК-47Н, на которой готовят блюда в посуде малой вместимости. В линии немеханического оборудования установлен холодильный шкаф ШКХ-400М МариХолодМаш, стол производственный ТЕХНО-ТТ СР-20/1506 ц, универсальная кухонная машина-куттер ROBOT COUPE R2 [2].

Широкий ассортимент вторых блюд не позволяет создавать в горячем цехе предприятия специализированные рабочие места для приготовления каждого вида блюд, поэтому рабочие места для варки, тушения, припускания, запекания продуктов организованы с учетом возможности выполнения поварами нескольких операций одновременно. Соответственно с этим сгруппировано по назначению тепловое и другое технологическое оборудование. На этом участке в линию теплового оборудования установлены пароконвектомат UNOX XEVC-0311 E1R, сковорода электрическая ТУЛАТОРГТЕХНИКА СЭСМ-0,25 ЛЧ, кипяtilьник Convito WB-6, кофемашина Cimbali M29 Start C2, блинница одноконфорочная АТЕSY БА-1/2,5 «Масленица» [2].

В линии немеханического оборудования установлены производственные столы ТЕХНО-ТТ СПРП-1206 ц для подготовки продуктов к жарке и пассерованию, переборки круп и макаронных изделий. Для промывки круп, откидывания отварного риса и круп установлен стол производственный с ванной СП-523/1200 [2].

Руководит горячим цехом бригадир, который организывает и контролирует отпуск и качество блюд. Работники горячего цеха работают по ступенчатому графику. В горячем цехе два работника: повар 5-го разряда и один повар 4-го разряда. Повар 4-го разряда занимается приготовлением супов и горячих напитков. Первый повар 5-го разряда занимается приготовлением и оформлением вторых горячих блюд, выпеканием блинов, приготовлением гарниров и соусов.

### *Организация работы мучного цеха*

Мучной цех на предприятии организуется для выпуска следующих изделий: блинного теста, пирожков, ватрушек. В мучном цехе осуществляется подготовка продуктов, замес теста, разделка и выпечка изделий, остывание, укладка, хранение.

Производственная программа мучного цеха составляется на основании заявок предприятия и выражается в форме наряда-заказа. Наряд-заказ составляется для всего цеха.

В состав мучного цеха входят кладовая суточного хранения сырья, помещения для обработки яиц, помещение замеса, разделки, выпечки и кратковременного хранения готовых изделий, а также для приготовления и кратковременного хранения фаршей. Мучной цех имеет свое моечное отделение для мытья тары, инвентаря.

На предприятии организованы рабочие места. Первое для обработки яиц. На рабочем месте для обработки яиц установлен стол производственный CRYMRI CPM 1500/600/CP с овоскопом OH-10 для проверки качества яиц, 2 ванны двухсекционных TEXHO-TT BM 2/5 эBM 6-1-5 PЧ для их санитарной обработки, подтоварник ПТ-606/3, рукомойник TEXHO-TT BM 12/302 [2].

Второе рабочее место для просеивания муки. На рабочем месте установлен стол производственный CRYMRI CPM 1000/600/CP, мукопросеиватель АТЕSY «Каскад», весы складские CAS DL-150, стеллаж стационарный TEXHO-TT CP-20/1506 Ц, шкаф холодильный POLAIR (DP102-S), подтоварник ПТ-606/3, рукомойник TEXHO-TT BM 12/302 [2].

Третье рабочее место организовано для замеса дрожжевого теста. На рабочем месте приготовления установлены два тестомеса GAM S16, GAM S 20, производственный стол CRYMRI CPM 1000/600/CP, кипятильник Convito WB-6 [2].

Четвертое для разделки теста. Рабочее место оборудовано производственным столом CRYMRI CPM 1000/600/CP, передвижными стеллажами CP-20/1506 ц, весами настольными CAS SW-1-10, ванной моечной односекционной TEXHO-TT BM-11/500 [2].

Пятое рабочее место организовано для выпечки изделий. На участке выпечки изделий установлен жарочный шкаф ТУЛАТОРГТЕХНИКА ШЖ-150, стол охлаждаемый CPM/Щ-221/20-1006, стеллаж для расслойки заготовок и охлаждения готовых изделий TEXHO-TT CP-20/1506Ц, стол производственный CRYMRI CPM 1000/600/CP, на который укладывают листы с изделиями для смазывания их льезоном, рукомойник TEXHO-TT BM 12/302 [2].

Шестое рабочее место для мойки инвентаря и тары. В моечном отделении мучного цеха установлена моечная ванна трехсекционная TEXHO-TT BM-41/456, со стеллажом TEXHO-TT CP-20/1006 Ц, подтоварником ПТ-606/3 и рукомойником TEXHO-TT BM 12/302 [2].

Руководство мучного цеха осуществляется заведующим производства. В мучном цехе работает 1 пекарь 3 разряда. В обязанности пекаря входит выпечка изделий, просеивание муки, замес и разделка теста, выпекание готовых изделий.

### 3.4 Организация обслуживания

На данном предприятии общественного питания форма обслуживания посетителей официантами.

Культура обслуживания — это комплекс форм и методов работы с посетителями с целью наиболее полного удовлетворения их потребностей в товарах и услугах.

Уже при входе на предприятии должно появляться внимание и уважение к посетителю. К каждому посетителю требуется индивидуальный подход, уже по тому, как его встретили, он должен почувствовать себя желанным гостем.

#### *Организация труда работников обслуживания*

В кафе «Блиндаж» применяется индивидуальный метод обслуживания официантами. Суть индивидуального метода сводится к тому, что за каждым отдельным официантом закрепляют определенный участок зала. Все операции, связанные с обслуживанием, выполняет один официант.

Режим работы официантов установлен с учетом производственно-торговой деятельности предприятия. Наиболее рациональным режимом труда и отдыха официантов является работа по 8 ч в смену при пятидневной рабочей неделе. При этом применяется ступенчатый график выхода на работу с таким расчетом, чтобы в часы наибольшей загрузки предприятия в зале можно было сосредоточить максимально большее количество работников.

При таком ступенчатом графике работы получается, что в часы максимальной загруженности зала – с 13 до 20 часов (время обедов и ужинов) в зале будет находиться максимальное количество официантов - 2 официанта 3-го разряда, и 2 официанта 4-го разряда [29].

Официанты работают по ступенчатому графику. График выхода официантов на работу представлен на рисунке 3.1.

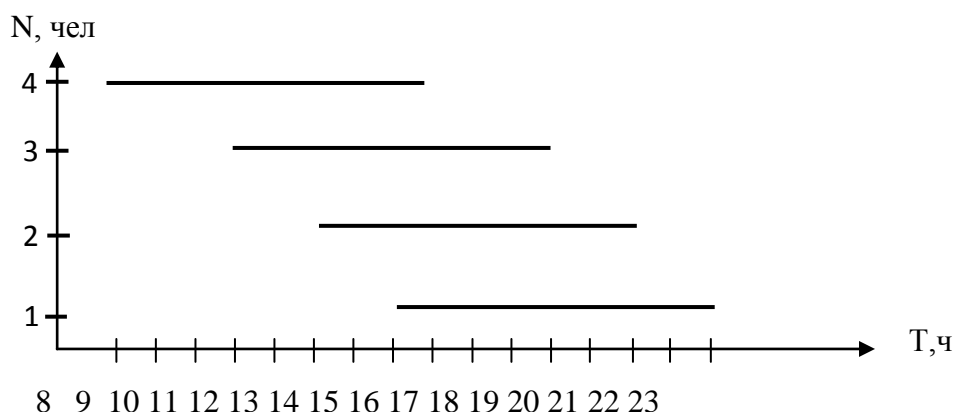


Рисунок 3.1 – График выхода на работу официантов

#### *Разработка логотипа кафе «Блиндаж»*

Логотип – это графическое отображение бренда компании, которое используется на рекламных носителях, при создании упаковки товаров, оформлении документов и на сайтах.

С логотипом тесно связано продвижение компании в целом, ее товара или услуг. Он активно используется в рекламе, а потому должен быть запоминающимся и уникальным. Логотип «рассказывает» потенциальному клиенту или партнеру о виде деятельности, основных принципах работы компании, дает и другую ценную информацию. Разумеется, это возможно только в том случае, если логотип был разработан правильно. А сделать это довольно сложно ввиду того, что фирменный знак должен быть предельно лаконичным и запоминающимся.

Наиболее важные функции логотипа:

1. Отличительная. Логотип позволяет отличать одно предприятие от другого.
2. Гарантийная. Знак предприятия обещает определенное качество продукции.
3. Эстетическая. Красивый, визуально привлекательный знак повышает эстетическую ценность.
4. Рекламная — создание образа предприятия.

Существует несколько приемов, которые нужно использовать в процессе разработки логотипа, сделать его эстетически приятным и гармоничным. Сначала выбираются шрифт и цветовая палитра, затем утверждаются формы. Закругленные грани и острые углы в логотипе могут означать разницу между агрессивным и инертным сообщением.

Существуют следующие характеристики логотипа:

1. Запоминаемость. Хороший дизайн логотипа прост и запоминаем.
2. Уникальность.
3. Отличительные характеристики предприятия.
4. Цветовая палитра. Эксперты рекомендуют использовать минимальное количество цветов. Логотип должен хорошо смотреться в черно-белой версии и в вариационных тонах.

Логотип проектируемого кафе является абсолютно уникальным и способным передавать на подсознательном уровне информацию о корпоративном стиле, и отпечатываться в памяти потребителя. Прямоугольная картина нежно бежевого цвета с заостренными углами, два из которых окаймлены веточками дерева из коричневого и зеленого цвета (верхний левый и нижний правый угол). Внутри прописными буквами написано «Блиндаж» зеленым цветом под 30 градусов, от нижнего угла к верхнему. Сверху над названием тем же шрифтом указан формат заведения «Кафе» коричневым цветом. В нижнем правом углу изображена картина на блине (блин «Загадка»), которая имеет нежный переход в тон основной заливки. В вечернее время логотип светится по краям, а также название заведения. Данная вывеска привлекает внимание, хорошо видна и читаема в любое время суток.

#### *Разработка интерьера кафе «Блиндаж»*

Если название способствует созданию определенных представлений потребителя до того, как они попали внутрь, то интерьер относится к классу факторов, способствующих вторичным посещениям. Он должен

соответствовать концепции и помогать создавать тот уровень комфорта, который необходим.

Работа над проектом состоит из трех основных этапов - планировочного, стилевого, технологического.

Зал кафе выполнен в бежево-коричневых тонах с добавлением зеленых элементов. Светло-коричневые столы разных размеров, рассчитанные на 4-х человек, дополняют светло-коричневые деревянные стулья с мягкими вставками на сидении и спинке в бежевых тонах. На против входа, на стене из искусственной зелени написано название заведения «Блиндаж» таким же шрифтом, что на логотипе. А на противоположной стене изображено дерево, на ветках которого висят рамки с различными картинами из блинов. На стволе дерева написано «Кто?!». Это изображение не только рассказывает о нестандартном блюде заведения, но и заинтересовывает прийти в следующий раз, заказать и отгадывать снова и снова различные картины. Пол выложен ламинатом светло-коричневого оттенка.

Сервировка стола включает сеты бежевого оттенка с крапинками зеленого (их количество определяется количеством посадочных мест за столом), небольшая баночка с искусственной зеленью (из нее же сделана надпись с названием заведения на стене), вокруг нее располагаются соль, перец, зубочистки и салфетки зеленого цвета.

В зале кафе играет легкая, фоновая музыка, не мешающая гостям общаться и наслаждаться едой, но помогающая расслабиться. Она создает благоприятную, комфортную атмосферу для проведения досуга.

#### *Разработка стиля корпоративной одежды (фирменного стиля)*

Униформа персонала демонстрирует уровень успешности предприятия, также, как и кухня и качество обслуживания. По одежде, которую носят сотрудники, можно судить о разработке политике продвижения. Помимо удобства, гигиеничности и стилистической общности у корпоративной одежды есть свойство выделяться в общности людей, находящихся в помещении. Удачно подобранная униформа дисциплинирует персонал, и негласно указывает гостям на добротность кухни и сервиса. Также форма является одним из наиболее значимых элементов ресторанного бренда. Обычно выбор стиля униформы зависит от цветов бренда и общего дизайна заведения, но главным же назначением спецодежды является возможность сразу увидеть обслуживающий персонал в любой толпе, что, естественно, облегчает жизнь гостю.

Работники кафе «Блиндаж» имеют свою униформу: белая рубашка; черные штаны; черная нескользящая обувь, без открытых носов и пяток, а также без каблука, только на плоской подошве; фартук темно-коричневого цвета (в тон со стволом дерева, нарисованного на одной из стен) чуть ниже колен с карманами для ручек и блокнотов, которые должны всегда быть у официанта и бармена под рукой; каждый работник, работающий в зале, носит зеленый бейдж с левой стороны на уровне груди, где указана должность

работника и фамилия, имя. Так как весь интерьер в целом выполнен в теплых и нежных оттенках, эта форма будет смотреться гармонично.

### **3.5 Прогрессивные технологии и специальные формы обслуживания**

Одними из основных направлений развития прогрессивных технологий обслуживания в ресторанных заведениях являются [29]:

- организация обслуживания по системе кейтеринга;
- внедрение мерчандайзинга (сбыта продукции и услуг).

Специфика, целевая аудитория и ассортимент данного предприятия предусматривает наличия услуг социального кейтеринга.

Социальный (независимый) кейтеринг — это предоставление услуг по приготовлению блюд для проведения общественного мероприятия. Основное отличие этого вида обслуживания заключается в том, что процесс приготовления продукции происходит на территории и оборудовании заказчика под его контролем. Данный вид кейтеринга считается наиболее простым и часто рассматривается как начальный этап в таком бизнесе.

Клиент и продавец услуг социального кейтеринга заранее оговаривают дату, меню, условия сервировки и обслуживания. В обязанности продавца входит также уборка места после проведения мероприятия.

Преимущества социального кейтеринга — отсутствие или незначительные размеры накладных расходов. Недостаток — нет страховки и пенсии, так как это предпринимательство часто носит характер индивидуальной трудовой деятельности.

Основным направлением для кафе в применении социального кейтеринга будут являться ярмарки.

Мерчандайзинг общественного питания — деятельность по стимулированию сбыта продукции и услуг общественного питания. Различают три основных вида мерчандайзинга: персональный, внутренний, внешний. Каждый из видов мерчандайзинга включает в себя несколько приемов.

Персональный мерчандайзинг включает в себя два основных приема:

- 1) торговые презентации;
- 2) рекламные послания потенциальным клиентам.

Рекламные послания должны соответствовать индивидуальным запросам клиентов (например, не стоит посылать одинаковые письма бизнесменам и молодоженам).

Внутренний мерчандайзинг указывает на то, что должно привлекать потребителей в самом заведении, чтобы захотеть туда вернуться, например:

- дизайн блюд и напитков (фирменное блюдо «Блин-загадка»);
- внедрение новых методов обслуживания (с обратной связью обслуживание при заказе блина «Загадка»);
- убеждающая продажа;
- распространение купонов;
- конкурсы;

- лотереи;
- розыгрыши;
- презентации блюд;
- другие специальные события.

Дизайн блюд и напитков предусматривает их эстетическое оформление (блин «Загадка» оформляется в виде картин, также крепы при подаче поливаются топингом и украшаются веточкой мята) для зрительного воздействия на потребителя и стимулирования продаж, а также включает в себя использование новых направлений в подаче блюд.

Купоны – самый популярный метод предложения скидки, представления нового блюда в меню, увеличения сбыта конкретного блюда. Предприятие может использовать различные типы купонов, например, покупая креп, фруктовый чай получаете бесплатно; скидки определенной величины при определенном заказе; специальные цены на определенные блюда; возвратные купоны для будущих покупок и т. д.

Конкурсы, лотереи, розыгрыши эффективны в том случае, если они подразумевают многократные визиты (например, став участником определенного конкурса, гость может выиграть сначала одну порцию сладких блинов (на выбор) бесплатно, затем бесплатный обед на 700 рублей).

Презентация блюд является эффективным способом формирования интереса потребителей и увеличения объема продаж (например, официанты предлагают пробные порции фирменного блюда и раскрывают таинственные изображения на блинах).

Внешний мерчандайзинг заключается в использовании:

- рекламы;
- внешних купонов;
- специальных ньюс-релизов.

На внешний мерчандайзинг данного предприятия влияет логотип, название, зона входа в кафе. Не мало важный фактор имеет большая парковка.

### *Технологии обеспечения и поддержки лояльности гостей*

Задача любой системы обеспечения и поддержки лояльности заключается в увеличении количества постоянных гостей за счет применения различных способов их мотивации. Это дает существенный экономический эффект, известный как «эффект лояльности», и создает очень важное конкурентное преимущество с минимальными затратами.

Скидочно-накопительные карты – самый популярный метод предложения скидки. Скидка зависит от того сколько накоплено денежных средств на карте. Первоначальная скидка 3 % выдается от чека на 2500 рублей (бронзовая карта), в дальнейшем при накоплении денежных средств 6000 рублей выдается карта с 5 % (серебряная карта), при накоплении 10000 рублей выдается карта 10 % (золотая карта), свыше 25000 рублей выдается скидка 15 % (платиновая карта).

Первоначальную карту можно получить у официанта или администратора, заполнив при этом небольшую анкету со своими личными



данными (ФИО, номер телефона, дата рождения), так же карту можно зарегистрировать на сайте кафе.

#### *Дополнительные методы привлечения потребителей*

Конкуренция в ресторанном бизнесе побуждает руководителей не только к повышению качества сервисных услуг, но и к предоставлению привлекательных дополнений к ним.

На разрабатываемом предприятии будет представлено несколько методов привлечения потребителей:

1. Красивая упаковка изделий, купленных в кафе (при выносе их домой).
2. Бронирование мест в кафе по сайту, телефону.
3. Предоставление вазы с водой, если гость пришел с живыми цветами.
4. Для гостей кафе предусматривается парковка автомобилей.
5. Бесплатная зона Wi – Fi.
6. Оформление столика, заказанного для какого-либо торжества.
7. Камеры на предприятии (что обеспечит безопасность потребителей).
8. Для детей предлагаются высокие стульчики.

Данные услуги помогут привлечь большинство клиентов, что значительно повысит доход кафе и его популярность перед конкурентами.

#### *Методы продвижения предприятия*

К методам продвижения относят стимулирование сбыта, личные продажи и прямой маркетинг, связи с общественностью и рекламу.

В кафе существуют следующие методы продвижения предприятия:

- безадресная рассылка – информирование всех потенциальных потребителей с помощью почты, e-mail;

- интернет-маркетинг – позволяет предоставлять полную информацию о предприятии, налаживать обратную связь с потребителями и организовывать возможность электронных платежей. Для этого у кафе будет свой сайт, где гость может просматривать всю информацию о заведении, бронировать столы, а также оставлять свои отзывы;

- рассылка смс для постоянных гостей, которые приобрели карты, в них будут указываться предстоящие акции, праздники, а также поздравления с днем рождения гостей;

- аккаунт в Instagram. В нем можно выкладывать различные фотографии, это может быть: интерьер ресторана, его персонал, блюда и многое другое.

Так как заведение будет находится рядом с торговым комплексом, то эффективный вариант — наружная реклама в близлежащих местах скопления целевой аудитории (раздача листовок снаружи и внутри помещения).

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

При выполнении бакалаврской работы продемонстрированы владение следующими профессиональными компетенциями: способностью понимать информацию в развитии современного информационного общества; умением использовать технические средства для измерения основных параметров технологических процессов, свойств сырья, полуфабрикатов и качества готовой продукции; способностью организовать и осуществлять технологический процесс производства продукции питания; владением современными информационными технологиями; знаниями правил техники безопасности, производственной санитарии, пожарной безопасности и охраны труда; готовностью обосновывать принятие конкретного технического решения при разработке новых технологических процессов при производстве продукции питания; умением рассчитывать производственные мощности и эффективность работы технологического оборудования; умением планировать стратегию развития предприятия питания с учетом множественных факторов, проводить анализ, оценку рынка и риски; умением контролировать качество предоставляемых организациями услуг по проектированию, реконструкции и монтажу оборудования, участвует в планировке и оснащении предприятий питания; способностью осуществлять поиск информации в области проектирования, составляет техническое задание на проектирование предприятия питания, проверяет правильность подготовки технологического проекта, умеет читать чертежи; умение вести переговоры с проектными организациями и поставщиками технологического оборудования, оценивать результаты проектирования предприятия малого бизнеса на стадии проекта.

В данном проекте кафе «Блиндаж» на 68 мест были выполнены следующие разделы:

- технико-экономическое обоснование, в котором анализируется выбранное место проектируемого кафе – ул. 60 лет Октября, контингент посетителей и источники продовольственного снабжения;
- технологический, в данном разделе выполнены расчеты складских помещений, заготовочных цехов, доготовочных цехов, моечные столовой и кухонной посуды, раздаточной, сервис-бара, рассчитаны помещения для гостей и принятые по СНиП [18] остальные помещения;
- организационный раздел, описывающий организацию работы всех групп помещений, концепцию кафе, интерьер и прогрессивные технологии;
- научный, в котором представлена разработка фирменного блюда, разработана нормативная документация, представлена технологическая схема и пищевая ценность сырьевого набора фирменного блюда.

В данной работе кафе «Блиндаж» на 68 мест прикреплены приложения – «Расстановка технологического оборудования», «Технологическая схема фирменного блюда «Блин «Загадка»» и «Расчет пищевой ценности сырьевого набора фирменного блюда «Блин «Загадка»», с учетом потерь основных веществ при тепловой обработке».

## СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Технический регламент Таможенного союза "О безопасности пищевой продукции" [Электронный ресурс] : утв. решением Комиссии Таможенного союза Евразийского экономического сообщества от 09.12. 2011 N 880 // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». - Режим доступа : <http://www.consultant.ru>.
2. Комплексное оснащение баров, ресторанов, кафе, пищевых производств и магазинов [Электронный курс]. – Режим доступа: <http://www.klenmarket.ru>.
3. ГОСТ 30389-2013. Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания. – Введ. 01.01.2016. – Москва : Стандартинформ, 2015. – 11 с.
4. ГОСТ 30390-2013 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. – Введ. 01.01.2016. – Москва : Стандартинформ, 2015. – 10 с.
5. ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования. – Введ. 01.01.2015. – Москва : Стандартинформ, 2014. – 11 с.
6. ГОСТ 30524-2013. Услуги общественного питания. Требования к персоналу. – Введ. 01.01.2016. – Москва : Стандартинформ, 2015. – 15 с.
7. ГОСТ 31986-2012 Услуги общественного питания. Метод органолептической оценки качества продукции общественного питания. – Введ. 01.01.2015. – Москва : Стандартинформ, 2014. – 15 с.
8. ГОСТ 31987-2012 Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. – Введ. 01.01.2015. – Москва : Стандартинформ, 2014. – 15 с.
9. ГОСТ 31988-2012 Услуги общественного питания. Метод расчета отходов и потерь сырья и пищевых продуктов при производстве продукции общественного питания. – Введ. 01.01.2015. – Москва : Стандартинформ, 2014. – 14 с.
10. ГОСТ Р 52809-2007 Мука ржаная хлебопекарная. Технические условия. – Введ. 01.01.2009. – Москва : Стандартинформ, 2008.
11. ГОСТ 7170-66 Отруби ржаные. Технические условия. – Введ. 01.01.1967. - Москва: Стандартинформ, 2006.
12. ГОСТ 31450-2013 Молоко питьевое. Технические условия. – Введ. 01.07.2014. - Москва: Стандартинформ, 2014.
13. ГОСТ 30363-2013 Продукты яичные жидкие и сухие пищевые. Технические условия. – Введ. 01.07.2014. - Москва: Стандартинформ, 2014.
14. ГОСТ 21-94 Сахар-песок. Технические условия. – Введ. 01.01.1997. - Москва: Стандартинформ, 2012.
15. ГОСТ Р 51574-2000 Соль поваренная пищевая. Технические условия. – Введ. 30.06.2001. - Москва: Стандартинформ, 2005.
16. СанПиН 2.3.2.1280-03. Гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов. Дополнения и изменения №2 к

СанПиН 2.3.2.1078-01 : санитар. – эпидемиол. правила и нормативы. – Москва : Минздрав России, 2003. – 24 с.

17. СанПиН 2.3.2.1324 – 03 Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов : санитар. – эпидемиол. правила и нормативы. – Москва : Минздрав России, 2002. – 24 с.

18. СНиП 11-Л. 8-71 Предприятия общественного питания. Нормы проектирования. – Взамен СН 408 – 70; введ. 01.01.72. – Москва : Изд-во стандартов, 1972. – 31 с.

19. Зайко Г. М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учеб. пособие для вузов / Г. М. Зайко, Т. А. Джум. – Москва : Магистр, 2008. – 557 с.

20. Капелюк З. А. Организация, нормирование и оплата труда на предприятиях торговли и общественного питания : курс лекций : учеб. пособие для вузов / З. А. Капелюк. – Москва : Омега – Л, 2006. – 222 с.

21. Каталог оборудования : фирма «Торговый дизайн». – Москва : Торговый дизайн, 2014. – 135 с.

22. Коэффициенты трудоемкости блюд : справочник / Краснояр. гос. торг.-эконом. ин.-т ; сост. Е. О. Никулина, Г. В. Иванова. – Красноярск, 2006. – 82 с.

23. Ловачева В. Н. Стандартизация и контроль качества продукции. Обществ. питание : учеб. пособие для вузов по спец. «Технология продукции обществ. питания» / В. Н. Ловачева. – Москва : Экономика, 1990. – 239 с.

24. Лоусан Ф. Рестораны, клубы, бары: планирование, дизайн, управление / Ф. Лоусан. – 2-е изд. – Москва : Проспект, 2004. – 392 с.

25. Никуленкова Т. Т. Проектирование предприятий общественного питания / Т. Т. Никуленкова. – Москва : Колос, 2006. – 247 с.

26. Никулина Е. О. Основные этапы дипломного проектирования предприятий общественного питания : учеб.-практ. пособие / Е. О. Никулина, Г. В. Иванова ; Краснояр. гос. торг.-эконом. ин.-т. – Красноярск, 2010. – 124 с.

27. Алексовский В. Б. Физико-химические методы анализа: Практическое руководство : учеб. пособие / В. Б. Алексовский. – Л., 1988. – 54 с.

28. Оборудование для предприятий общепита и торговли. Каталог товаров // Союзторгзаказ. – 2002. – 4 кв. – С. 1-58.

29. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учеб. пособие / И. В. Изосимова [и др.] ; Краснояр. гос. торг. – экон. ин.-т. – 2-е изд., перераб. и доп. – Красноярск, 2009. – 76 с.

30. Охрана труда на предприятиях общественного питания : метод. указания по выполнению дипломного проектирования для студентов спец. 260501.65 «Технология продуктов общественного питания» всех формы обучения / Краснояр. гос. торг.-эконом. ин.-т ; сост. Е. О. Никулина. – Красноярск, 2008. – 34 с.

31. Проектирование предприятий общественного питания : справочное пособие к СНиП 2.08.02-89 / Государственный научно-проектный институт учебно-воспитательных, торгово-бытовых и досуговых изданий. – Москва : Стройиздат, 1992. – 109 с.

32.Производство хлеба, хлебобулочных и кондитерских изделий: Санитарные правила и нормы. – Москва : ГОСКОМСАНЭПИДНАДЗОР России, 1996. – 64 с.

33.Профессиональное оборудование для ресторанов, баров и кафе: каталог\_Тфи\_ф\_. – Москва : Компания деловая Русь, 2012. – 128 с.

34. Профессиональные стандарты индустрии питания / Федерация Рестораторов и Отельеров. – Москва : Ресторанные ведомости, 2009. – 512 с.

35. Сборник нормативных и технических документов, регламентирующих производство кулинарной продукции: IV часть / Министерство экономического развития и торговли РФ; ред. В. Т. Лапшина.- 2- е изд., изм. и доп. – Москва : Хлебпродинформ, 2003. – 672 с.

36.Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания: сб. технологических нормативов. В 2 ч. Ч.1 / под ред. Ф. Л. Марчука. – Москва : Пчелка, 1994. – 621 с.

37.Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания : сб. технологических нормативов. В 2 ч. Ч. 2 / под ред. Н. А. Луния. – Москва : Хлебпродинформ, 1997. – 558 с.

38.Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания: нормативно-технический материал / сост. Л. Е. Голунова, М. Т. Лабзина. - Изд. 15-е, испр. и доп. – Санкт-Петербург : Профи, 2011. - 771 с.

39. Сборник рецептур блюд зарубежной кухни : нормативный документ / А. И. Тютюнник [и др.] ; под ред. А. Т. Васюковой. - Москва : Дашков и К°, 2013. – 814 с.

40.Сборник рецептур мучных кондитерских и булочных изделий для предприятий общественного питания / сост. А. В. Павлов. – Санкт-Петербург : ПрофиКС, 2003. – 296 с.

41.Сборник рецептур мучных кондитерских и булочных изделий для предприятий общественного питания. – Санкт-Петербург : Гидрометиздат, 1998. – 296 с.

42.Сборник технических нормативов. Сборник рецептур на продукцию общественного питания / сост. М.П. Могильный. – Москва : ДеЛи плюс, 2011. - 1008 с.

43.Справочник по товароведению продовольственных товаров / Т. Г. Родина [и др.]. – Москва : КолосС, 2003. – 608 с.

44.Справочник руководителя предприятия общественного питания / А. П. Андронов [и др.]. – Москва : Легкая и пищевая пром-ть, 2000. – 664 с.

45.Таблицы химического состава и калорийности российских продуктов питания : справочник / под ред. И. М. Скурихина, В. А. Тутельяна. – Москва : ДеЛипринт, 2007. – 276 с.

46.Технология продукции общественного питания : учебник / под ред. А. И. Мглинца. – Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2010. – 736 с.

47.Типы предприятий общественного питания: справочник / Краснояр. гос. торг.- эконом. ин. – т ; сост. Е.О. Никулина, Г. В. Иванова. – Красноярск, 2010. -107 с.

48. Ястина Г.М. Проектирование предприятий общественного питания с основами AutoCAD / Г.М. Ястина, С.В. Несмелова. – Санкт-Петербург : Троцкий мост, 2012. – 288 с.


Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Торгово-экономический институт

Кафедра технологии и организации общественного питания

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

  
Т.Л. Камоза  
(подпись) (инициалы, фамилия)

« 20 » 06 2017 г.

**БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА**

19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания»  
код и наименование направления подготовки

19.03.04.01 «Технология и организация ресторанного дела»  
профиль

Проект кафе «Блиндаж» на 68 мест  
тема

Руководитель

  
подпись, дата

Доцент, канд.биол. наук  
должность, ученая степень

О. М. Евтухова  
инициалы, фамилия

Выпускник

  
подпись, дата

ИТ-13-1  
группа

Д. С. Михайлова  
инициалы, фамилия

Нормоконтролер

  
подпись, дата

О. М. Евтухова  
инициалы, фамилия

Красноярск 2017